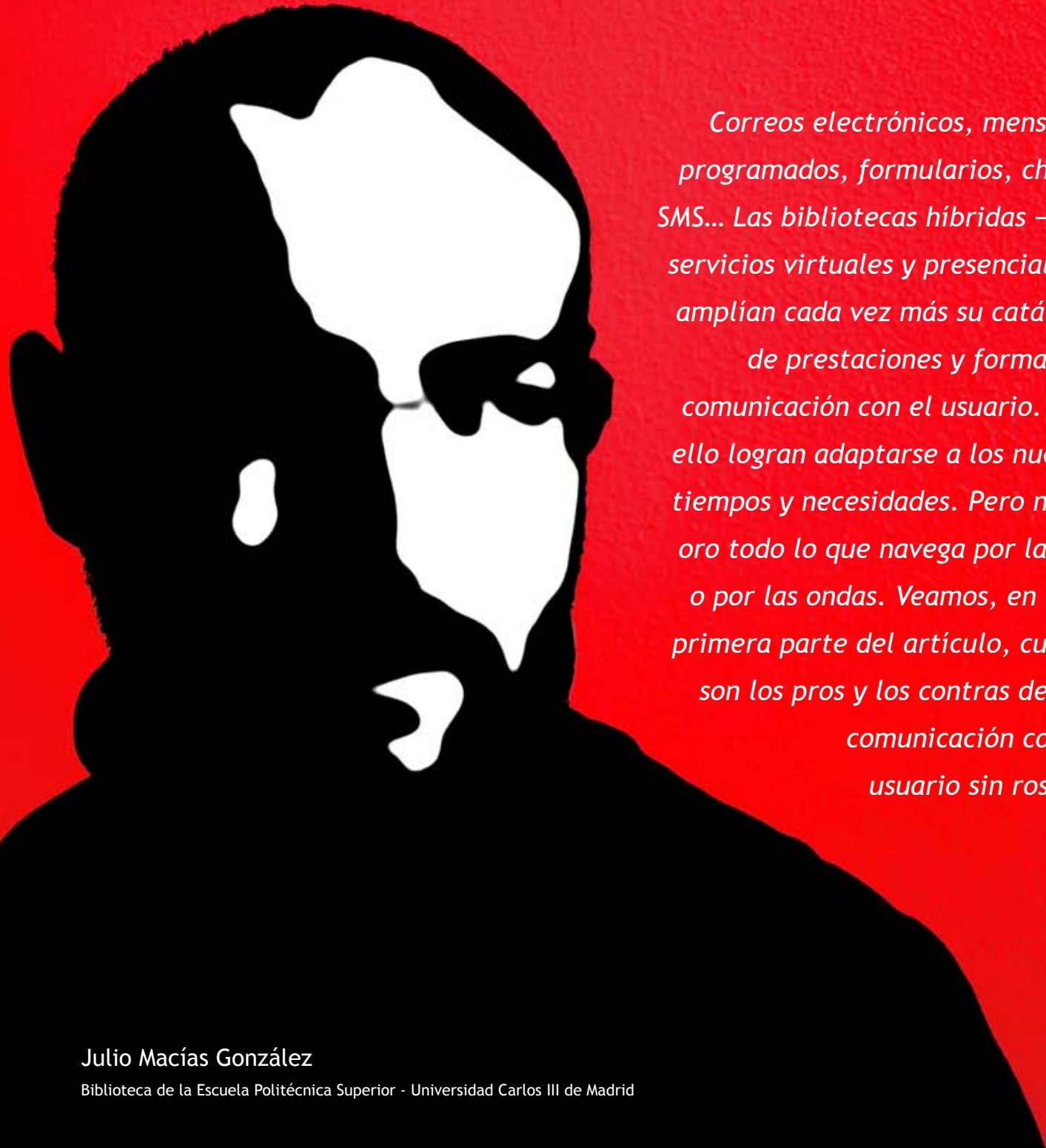


# El usuario sin rostro

La atención virtual al público en la biblioteca híbrida



*Correos electrónicos, mensajes programados, formularios, chats, SMS... Las bibliotecas híbridas –con servicios virtuales y presenciales– amplían cada vez más su catálogo de prestaciones y formas de comunicación con el usuario. Con ello logran adaptarse a los nuevos tiempos y necesidades. Pero no es oro todo lo que navega por la red o por las ondas. Veamos, en esta primera parte del artículo, cuáles son los pros y los contras de esa comunicación con el usuario sin rostro.*

Julio Macías González

Biblioteca de la Escuela Politécnica Superior - Universidad Carlos III de Madrid

## Nuevas perspectivas en el trato al público

El día a día de la *atención a usuarios* suele consumir nuestro tiempo y nos impide reflexionar sobre nuestro propio trabajo, los interlocutores o las formas en las que se prestan los servicios. Y, sin embargo, lograr un tiempo de reflexión sería fundamental para mejorar procedimientos que sistematicen nuestra tarea y —si no ya teorizar— al menos sacar alguna conclusión de nuestra experiencia. Pero es difícil salir del puro anecdótico para reflexionar sobre las circunstancias más importantes que rodean nuestro trabajo. Trataremos de reflexionar sobre cómo se comporta nuestro usuario en este entorno y cómo está cambiando su propia naturaleza para adaptarse a los nuevos tiempos, a las nuevas necesidades de nuestros clientes en una *biblioteca orientada al usuario* —si es que hoy día puede existir alguna que no lo esté— y en una *biblioteca sin muros*, es decir, aquella que bajo la etiqueta de virtual, electrónica, digital o híbrida, y sin perder sus servicios tradicionales, intenta acercarse a ellos a través de la red..., en cierto modo lo que hoy intentan hacer todas.

Los problemas de la atención al público en las bibliotecas son tan antiguos como las propias instituciones bibliotecarias. Lógicamente, cuando la biblioteca dejó de centrar su actividad en la conservación del patrimonio (o mejor dicho, surgieron bibliotecas orientadas al uso de los fondos), los problemas crecieron en número y complejidad siempre en consonancia con las cambiantes necesidades del público. Pero, además, un nuevo medio abre siempre nuevas posibilidades, atrae nuevos usuarios o nuevas necesidades y plantea nuevos retos a los servicios públicos. El binomio automatización + redes plantea hoy día nuevas perspectivas en el trato al público, qué duda cabe. Con los nuevos medios tecnológicos, nos encontramos en la actualidad con usuarios y situa-

ciones que hasta ahora no eran habituales en bibliotecas. Se podría decir que una nueva tipología de usuarios, de demandas de información y de situaciones se ha generado en torno a la biblioteca. La biblioteca híbrida unifica toda una serie de situaciones anteriores y las eleva exponencialmente ya que la combinación de ambos medios, presencial y virtual, sólo en algunos casos ha permitido la solución de problemas tradicionales y, en la mayoría, esta dualidad se ha convertido en fuente de nuevos conflictos o de incremento de los existentes. La mayoría de ellos provienen de que tratamos con lo que se ha venido en llamar *usuario sin rostro*. No es momento de repetir lo que otros muchos han dicho ya sobre los inconvenientes de una comunicación no verbal. Incluso por teléfono se puede “sonreír”, pero en la comunicación escrita es mucho más complejo transmitir emociones, sentimientos, matices que son muy importantes a la hora de conseguir una correcta interpretación de nuestro mensaje. En esta comunicación, si algo está escrito de forma imprecisa, se entenderá siempre de la peor manera posible, en el tono más agresivo o con la intención más perversa. Más allá de evitar ciertos usos (como las mayúsculas, que en Internet se suelen interpretar como gritos, y no como un deseo de resaltar), y sin llegar a las formas de la comunicación epistolar de otros tiempos, existen una serie de convencionalismos formales que se estudian en la comunicación epistolar y que no estaría de más recuperar en las escuelas para mejorar esta nueva forma de comunicación escrita y electrónica.

### Correo electrónico

Es el correo electrónico el medio que de forma más habitual se utiliza hoy en día para canalizar la comunicación entre biblioteca y usuario en el medio virtual: basta con este instrumento para organizar incluso sistemas muy complejos de comunicación. En principio, como sistema indepen-

diente y posteriormente integrado en las propias páginas web, el e-mail es la base de la biblioteca virtual, aunque lo recubramos con sistemas más complejos como respuestas y avisos automáticos del sistema utilizando modelos de carta o con complejos formularios de demanda: finalmente todo se transforma en mensajes de correo electrónico que entran y salen de las cuentas del usuario y de la institución. Otra de las grandes ventajas que nos proporciona el e-mail es su flexibilidad: podemos individualizar el mensaje para adaptarnos a las circunstancias del usuario particular llegando a un *tú a tú* entre biblioteca y usuario. Podemos segmentar a grupos de usuarios para hacer una difusión a su medida, gracias a los sistemas de listas. Por ello, su utilidad es también mucha para actividades de difusión: promocionar nuevas actividades y servicios, informar sobre novedades, gestionar determinados procesos.

Rápido y flexible, exige como requisito previo que la biblioteca tenga constancia de la cuenta que el usuario utiliza de forma habitual en sus comunicaciones. En el entorno de una biblioteca universitaria que ofrezca este servicio a sus miembros, tenemos —más o menos— garantizada la estabilidad y la seguridad en la comunicación por el uso frecuente de dichas cuentas, gracias al servicio de correos que ofrece la propia universidad. No ocurre lo mismo en otras instituciones bibliotecarias donde el usuario puede dar a la biblioteca una cuenta de correo que posteriormente puede abandonar o consultar con una frecuencia no apta para la urgencia de ciertas comunicaciones de nuestro servicio. Con el correo electrónico podemos, además, tener garantía de la emisión de un mensaje por parte de la biblioteca, pero no de su recepción, lectura y comprensión por parte del usuario. Activar la opción automática de acuse de recibo es muy útil para demostrar al menos la recepción de ciertos mensajes urgentes, aunque el usuario siem-



pre puede llegar a desactivar dicho envío desde su gestor de correos. La lectura y asimilación del mensaje es algo que dependerá en gran medida de cómo construyamos el mensaje y de la cultura de comunicación que nosotros mismos creemos, como veremos más adelante. Por otra parte, el usuario puede comunicar cualquier necesidad a la biblioteca por este medio, de una forma rápida y sencilla, así como solicitar determinados servicios. El buzón puede estar colocado en múltiples sitios, dentro de nuestra página web o en el propio OPAC... Siempre cerca de donde el usuario pueda sentir necesidad de utilizarlo.

Es importante garantizar que, si se habilita este servicio en nuestra biblioteca virtual, el usuario reciba siempre una respuesta rápida y oportuna: que sienta que detrás de la virtualidad hay realmente alguien que nos atiende aunque sea para denegar la petición o para informar de que se ha recibido su mensaje pero su demanda supone iniciar un trámite que conlleva tiempo hasta su resolución. En ocasiones no es posible atender las demandas de los usuarios con la premura que estos desearían por falta de recursos o porque los procedimientos son en sí mismos laboriosos, pero al menos el usuario tendrá constancia de que su solicitud se encuentra en estudio o proceso y que en un momento u otro recibirá una respuesta. Pretender que el usuario entienda que si no se le contesta es que se ha procedido con lo que pide es, en mi opinión, mucho pretender..., aunque una práctica bastante común. Y, sin embargo, es la seguridad de la comunicación el principal problema del e-mail. En algunos servicios se habilita un denominado *fichero de respuestas perdidas*. ¿Es un indicador de la inconsistencia de muchas de las comunicaciones que la biblioteca puede tener en la web? Sin duda, la propia facilidad del sistema para preguntar —o quizás su incredulidad de que aquel servicio sea real y efectivo, dado a lo que nos tienen acostumbrados en muchos sitios web— hace que el usuario incomprensiblemente no preste siquiera atención a la posible respuesta y se dedique a preguntar de una forma poco responsable sin darse cuenta de la cantidad de recursos que consume. Con frecuencia en bibliotecas que utilizamos sistemas de mensajería integrados en los OPAC —pregunta y respuesta se incorporan como una opción que se visualiza desde la ficha del usuario— e incluso utilizando el simple correo electrónico a cuentas individuales, recibimos quejas sobre mensajes supuestamente no contestados, y comprobamos que no se trata de un error de nuestro equipo sino, la mayoría de las veces, de un desconocimiento del sistema de pregunta y respuesta integrado en el OPAC. Pero en otras ocasiones es consecuencia de una despreocupación por parte del usuario, quizás porque realmente no espera una respuesta, no se imagina que en algunos casos sí hay alguien detrás de tanta virtualidad esperando a “perder” su tiempo en contestarle.

**EDITORIAL CCS**

**Colección Mayores**





**PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO DE LA MEMORIA**

**Anna Puig 12,90 €**

*Dirigido a personas mayores que deseen mejorar su memoria. 36 sesiones de trabajo con personas mayores para estimular la memoria y prevenir el deterioro cognitivo. Libro indicado para psicólogos, educadores sociales, terapeutas ocupacionales y animadores socioculturales.*

**EJERCICIOS PARA MANTENER LA COGNICIÓN**

**Anna Puig 12 €**

*Subraya la importancia de adquirir hábitos de conducta adecuados para afrontar el proceso de envejecimiento ya desde la edad adulta, favoreciendo el mantenimiento de las funciones cognitivas y el aumento de la calidad de vida de las personas.*

**EJERCICIOS PARA MEJORAR LA MEMORIA / 1**

**Anna Puig 17,90 €**

*180 ejercicios para prevenir la pérdida de memoria o recuperarla en lo posible. El libro puede ser utilizado de forma individual o por profesionales que trabajan con personas mayores en Talleres y Programas de Entrenamiento de la Memoria.*

**EJERCICIOS PARA MEJORAR LA MEMORIA / 2**

**Anna Puig 18,00 €**

*Nuevos ejercicios para realizar con personas mayores que quieren mejorar la memoria.*

**LA ANIMACIÓN CON PERSONAS MAYORES**

**Carolina Elizasu 10,50 €**

*Cómo animar y saber utilizar el tiempo de la jubilación. Recursos existentes y actividades posibles para conseguirlo.*

**ACTIVIDADES FÍSICAS EN LAS PERSONAS MAYORES**  
**Implicaciones físicas, sociales e intelectuales**

**Julio Valbuena y María Fernández 15 €**

*Las actividades físicas contribuyen de manera esencial a generar un estilo de vida en el mayor, orientado a cumplir el objetivo fundamental de conseguir un «envejecimiento activo y participativo» que mejore su bienestar.*

**PROGRAMA DE PSICOESTIMULACIÓN PREVENTIVA**  
**Un método para la prevención del deterioro cognitivo de ancianos institucionalizados.**

**Anna Puig 13,30 €**

*Programa para desarrollar con ancianos en diferentes áreas cognitivas: orientación, atención, memoria, lenguaje, razonamiento y praxis.*



**Editorial CCS**  
Calle Alcalá, 166 • 28028 Madrid  
Tel. 91 725 20 00 • Fax. 91 726 25 70  
c.e.: sei@editorialccs.com  
[www.editorialccs.com](http://www.editorialccs.com)

*Deberíamos prepararnos para el incremento de la demanda siempre que se produzca un cambio significativo en algún servicio o el ofrecimiento de uno nuevo, sobre todo si ha sido largamente demandado de una forma expresa o implícita por nuestros usuarios.*

Otro caso muy frecuente es el del usuario que no sabe muy bien qué mensaje ha recibido, aunque algo ha recibido. Entre el aluvión de mensajes que reciben diariamente, mezclados con el spam, que puede llegar a bloquear cualquier sistema de comunicación, y la consecuente costumbre que hemos adquirido de no leer con detenimiento los mensajes que recibimos, es habitual que el usuario confunda los avisos de reserva con las reclamaciones (en sus múltiples versiones), los recordatorios de préstamo o los avisos de llegada de ejemplares nuevos por desiderata. La jerga profesional que utilizamos habitualmente tampoco suele ayudar mucho, así como el enorme desconocimiento que el usuario tiene del funcionamiento de la biblioteca. Salvo usuarios muy entrenados y habituales de nuestros servicios, muchos otros se acercan a la biblioteca física porque la biblioteca virtual le ha avisado de algo, pero no sabe muy bien lo que es y generalmente prefiere el entorno físico, si lo tiene próximo, al virtual para aclarar sus dudas, u otros medios de comunicación más interactivos y directos como el teléfono. Es entonces cuando descubre que no le estamos reclamando el libro que lleva semanas esperando sino que, al contrario, le avisamos de que ya lo tiene disponible; o que la supuesta reclamación que le hemos enviado —y la temida sanción— no es más que un recordatorio extraordinario de verano sobre los libros prestados previo al inventario anual. Y no es que el usuario no tenga capacidad para acostumbrarse a nuestros complejos sistemas de mensajería, es que cuando más complejo lo desarrollemos, más difícil será llegar a todos, más difícil será llegar a los que no tienen tiempo, más

difícil será entrenar a los nuevos y menos efectivo se mostrará el sistema.

Y es que son demasiadas informaciones las que queremos hacer llegar al usuario, y además pretendemos que las entienda y más aún que las asimile y actúe en consecuencia, en un entorno de funcionamiento interno a veces complejo. Por esto no suele ser recomendable abusar de los mensajes, pero además será siempre útil tratar de determinarlos en sus características básicas. Un asunto claramente redactado es fundamental para que el usuario no dude desde el primer momento del tipo de comunicación que recibe: identificación del contenido. Por supuesto, el remitente no debe plantear ninguna duda al usuario: que la comunicación se hace desde biblioteca, no por un particular. La mayoría de los sistemas integrados de gestión bibliotecaria contemplan el envío automático de mensajes desde cuentas institucionales, pero para mensajes extraordinarios, mandados generalmente desde cuentas individuales de trabajo del bibliotecario, conviene recordar siempre en el asunto que es la biblioteca quien se comunica con el usuario. Tipificar claramente las clases de mensajes que la biblioteca va a emitir y cuidar su contenido buscando la simplicidad, son aspectos muy importantes. De esta forma el usuario podrá identificar claramente lo que recibe, acostumbrarse a ello, y actuar en consecuencia, de forma eficaz y rápida. La biblioteca también puede ayudarle: ante un aviso de cumplimiento de plazo de un préstamo, podemos incluir una URL o palabra en el texto del mensaje enlazada con la opción de renovación del OPAC para que el usuario pueda directamente

gestionar este servicio. Lo mismo se podría hacer con el anuncio de nuevas adquisiciones solicitadas por desiderata, incluyendo un enlace al OPAC para ver su estado y, en su caso, hacer una reserva temporal previa al préstamo. También con los avisos de reserva: que en el cuerpo del mensaje el usuario encontrara un enlace con la opción del OPAC que le permitiera anularla si ya no está interesado en el documento.

### Mensajes programados

Muchos de los avisos y mensajes de la biblioteca hacia sus usuarios están programados dentro de sistemas automatizados. Este sistema de mensajería plantea problemas propios y particulares. Uno de los principales es que no controlamos su envío, y luego hemos de enfrentarnos diariamente a quejas muy razonables por determinadas comunicaciones que “nosotros” hemos efectuado. ¿Qué biblioteca automatizada que emita reclamaciones programadas de préstamos sobrepasados por e-mail desde su sistema no se ha enfrentado alguna vez a una queja por reclamar erróneamente fondos supuestamente prestados porque no se ha realizado efectivamente el paso de devolución en el sistema? Las cartas de reclamación, avisos de disponibilidad de reservas, confirmación de adquisiciones previamente solicitadas por desiderata, recordatorios de préstamo previos al vencimiento, etc., suelen generarse directamente desde los sistemas automatizados a las cuentas de correo del usuario, registradas en sus fichas personales, sin que el bibliotecario tenga mayor control sobre ellas que la programación previa de su envío. Este envío automático puede generar muchas situaciones particulares en inde-



fensión, por lo que lo ideal serían sistemas que permitieran una revisión previa a cualquier envío —y tiempo para hacerlo— aunque, claro está, esto ralentizaría mucho las comunicaciones. Por otra parte, para mensajes habituales, se suelen usar plantillas a las que se adosan los datos particulares del usuario o de la gestión o servicio del que se trate. Es importante personalizar en lo posible estas comunicaciones automáticas: dirigirse expresamente a cada usuario, firmar los mensajes y poner la filiación de quien escribe; que el usuario sienta que se comunica directamente con una persona, no con un ente abstracto. En previsión de una respuesta del usuario conviene identificar de forma clara y completa a la persona responsable de recibirlo. Habitualmente los mensajes se emiten de manera automática desde una dirección de e-mail de carácter institucional (que suele coincidir con la del gestor del sistema) o desde un buzón, y

esto suele plantear algunos problemas: primero, los usuarios suelen responder con un *replay* a las cuestiones planteadas —de este modo, el gestor del buzón de envío tendrá que actuar constantemente de filtro para remitir cada mensaje al responsable de cada cuestión dentro de la biblioteca—, y, segundo, al usuario le resulta más difícil identificarnos entre la lista de mensajes de su carpeta de recibidos, con lo cual ralentizamos una posible respuesta o la acción que queramos proponer por su parte (renovación, devolución, etc.). Sería, por lo tanto, interesante que en el propio texto del aviso se indicara la dirección electrónica y otro tipo de contacto para que el usuario pudiera actuar o contestar a nuestro aviso de forma más adecuada y efectiva. Otra cuestión que se plantea es la propia redacción del mensaje, que comparte las mismas características que el resto de mensajes de la biblioteca y por lo tanto debería

respetar una serie de principios como: precisión en el mensaje, concisión en la forma, clara identificación del remitente y del asunto, remisión a más información o gestión de servicio a través de una URL, etc.

### Formularios: puertas de acceso a un sistema

Un formulario es siempre una puerta de acceso “controlada” a un sistema. Internamente los formularios se suelen convertir en correos electrónicos que se envían a determinadas cuentas, listas o buzones y se gestionan dentro de un sistema (un módulo específico en el propio sistema de gestión de la biblioteca). Por ello, la gestión interna de los mensajes llegados por formulario comparte muchas de las características del e-mail. En muchas ocasiones, el mensaje inicial del usuario no es más que el inicio de un diálogo entre biblioteca y usuario hasta fijar de forma exacta los términos y caracterís-



## Creación de BIBLIOTECAS VIRTUALES

### METADATOS

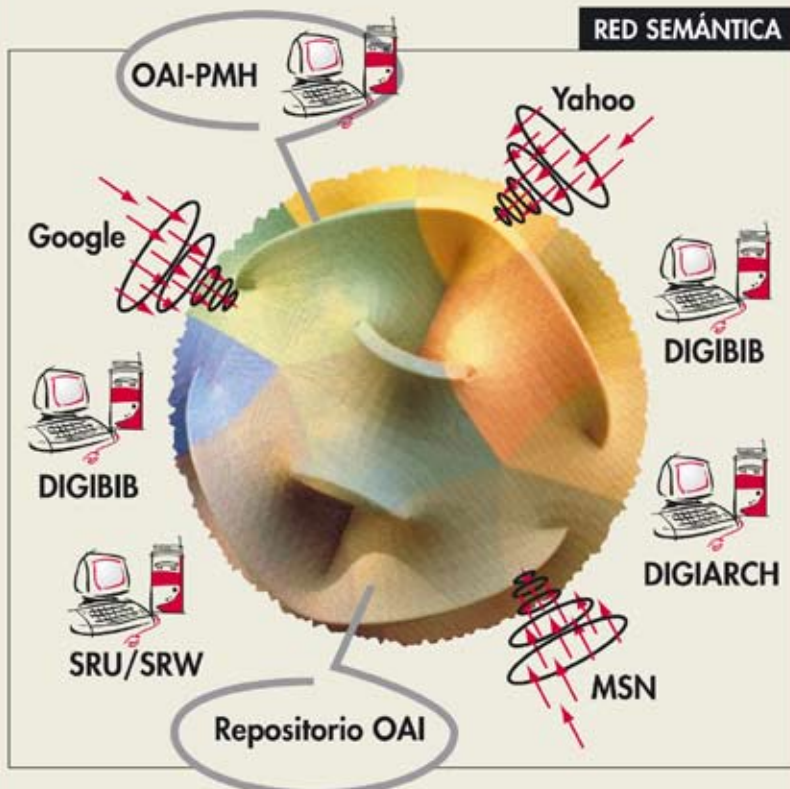
- Dublin Core
- Marc 21
- XML
- PREMIS

### CREACIÓN DE REPOSITORIOS

- Definición según OAI
- Actualización automática de recursos digitales.
- Creación de aplicaciones de consulta

### OPTATIVO

- Creación de puntos de acceso equivalentes (autoridades) en varias lenguas
- Asignación de metadatos a registros bibliográficos y digitales ya existentes
- Hosting y/o Housing



Más información en

[www.digibis.com](http://www.digibis.com)



### DIGITALIZACIÓN JPEG/TIFF

- Escáneres cenitales con corrección de curvas
- Reflejo de incidencias mediante codificación.
- Transferencia de las incidencias al formato MARC de fondos y localizaciones
- Uso del esquema METS para codificar página a página los ficheros de datos y de descripción bibliográfica
- Asignación de metadatos de preservación (PREMIS)
- Facilidad de asignación de datos y metadatos de imágenes ya existentes para su implementación en la nueva Biblioteca Virtual
- Vinculación sencilla de nuevos ficheros a registros ya existentes con asignación de metadatos de forma automática
- Realización de consultorías según el modelo OAIS ISO 14721:2002 para la preservación digital a largo plazo

*Al abrir un servicio virtual podemos generar tal expectativa que si luego tenemos que cerrarlo o limitarlo por no poder atenderlo, podríamos ocasionar un grado de frustración mayor que si nunca lo hubiéramos puesto en marcha.*

ticas de su solicitud. Ese diálogo será tanto más complejo cuanto lo sea el servicio que demanda, por lo que en ocasiones el simple buzón o dirección de correo no será la forma más recomendable. El formulario, con sus campos opcionales o de obligada cumplimentación, es un recurso al que acudir cuando necesitamos que nuestro peticionario precise determinados datos o informaciones desde las que partir. Será más recomendable cuanto más especializada o compleja sea la información que demande, y por lo tanto más propio de servicios de referencia, documentación o información bibliográfica. Una de las primeras cuestiones que hace imprescindible el formulario es la correcta y completa identificación del usuario, algo que no nos proporcionan los mensajes que llegan por e-mail. En bibliotecas universitarias o departamentales, donde los datos del usuario se controlan aparte de la propia solicitud por instrumentos institucionales propios (directorios), no es tan imprescindible como en bibliotecas públicas, donde al no existir otros instrumentos, dependemos de la veracidad y actualización del propio registro de usuarios de la biblioteca y fundamentalmente de los datos personales que el usuario debe hacernos llegar junto a la petición. Aún así, podemos encontrar sistemas en la web que no dan prioridad a este aspecto, ejemplos donde el usuario, con unos datos mínimos e incluso no obligatorios, puede hacer solicitudes (“Pregunte, las bibliotecas responden”) o incluso sistemas de demanda de información y documentos basados en una simple dirección de correo electrónico (Centro de Documentación sobre Literatura Infantil, Fundación Germán Sánchez Ruipérez). Pero aparte de la completa identifica-

ción, la ventaja del formulario es que obliga al usuario a identificar muy claramente el alcance y límites de su petición de información. No sólo para nosotros, sino muy a menudo también para él mismo, evitándonos —al menos en sus primeros estadios— una “entrevista” con el usuario a través de e-mail. Es más recomendable cuanto más compleja sea su solicitud, para los servicios de información bibliográfica y préstamo interbibliotecario, principalmente. Existe, sin embargo, un inconveniente: un formulario excesivamente rígido que incluso impida su envío si no se rellenan determinados campos, puede no adaptarse a las circunstancias personales del usuario. Por esto, es siempre aconsejable dejar campos de texto para que el usuario pueda incluir cualquier tipo de circunstancia que necesite expresar. Por este mismo motivo cuando se utilizan para servicios básicos de información o para el sistema de sugerencias y quejas o para las desiderata, se suelen emplear formularios muy sencillos y abiertos. Diseñar formularios realmente eficaces no es algo tan sencillo como parece y requiere ponerse en lugar de los distintos tipos de usuarios e incluso plantear reformas periódicas en función de los resultados. Finalmente, derivada de la identificación, el formulario también tiene la ventaja de que nos permite saber de forma más precisa las características de la persona que está al otro lado del mensaje, y no solo se trata ahora de su identificación personal, sino qué tipo de información puede necesitar, desde qué punto de vista, con qué nivel de profundidad o exhaustividad, etc., aspectos que podemos preguntar expresamente en el formulario o interpretar de las propias características del usuario (a veces puede ser contraproducente

llegar a preguntar estos detalles). Dependiendo de sus características personales (docente, investigador, alumnos de primer ciclo, alumno de tercer ciclo, PAS, jubilado, ama de casa, estudiante de instituto, etc.) plantearemos la búsqueda en diferentes recursos y con distintas estrategias para localizar la información más pertinente para las necesidades del usuario.

### Mensajes a móviles

En los últimos años asistimos a la aparición de un nuevo medio de comunicación con el usuario que ha mejorado notablemente este tipo de contacto: los mensajes a móviles se muestran como una forma rápida de comunicar al usuario cualquier noticia urgente. Al igual que el e-mail, nos permite personalizar al máximo los mensajes de la biblioteca. Pero hemos de tener en cuenta que si bien es un medio muy versátil y rápido, es muy agresivo con la intimidad del usuario. Si no queremos que el usuario mire con fastidio nuestros envíos debemos extremar la oportunidad de cada mensaje... El mensaje a móvil sólo es apreciado si verdaderamente responde a una necesidad clara del usuario, algo personal de alto interés, como, por ejemplo, el aviso de una reserva disponible. También puede ser interesante para difusiones masivas de noticias urgentes que condicionan el desarrollo de nuestro servicio (anuncio imprevisto de corte de luz, por ejemplo). Para lo que no debe utilizarse el mensaje a móvil es para difusiones de noticias e informaciones comunes y de interés general. Para ello contamos con otros medios, como los anuncios en la web. No deberíamos suponer nunca el interés del usuario por un tema, salvo que éste haya



*La combinación de ambos medios, presencial y virtual, sólo en algunos casos ha permitido la solución de problemas tradicionales y, en la mayoría, esta dualidad se ha convertido en fuente de nuevos conflictos o de incremento de los existentes.*

expresado convenientemente dicho interés y se justifique el uso de un medio tan rápido y versátil pero tan agresivo con la intimidad del usuario.

Inversamente, el usuario también puede utilizar el móvil para comunicarse con la biblioteca, pero los casos en los que esto se produce son menos ya que, por regla general, el usuario necesita otro medio que le permita una comunicación más extensa y detallada. Aún así hay bibliotecas que posibilitan incluso la consulta del OPAC por móvil (Biblioteca Pública de Nueva York, Servicio Leonline). Tres problemas se añaden al uso del mensaje a móvil. Primero,

el mensaje debe ser breve, por lo que sólo se presta a avisos que pueden ser sintetizados en pocas palabras. Aunque una de las primeras aplicaciones que se ha visto para este sistema es el aviso de reservas disponibles, puede incluso en este caso plantear problemas con usuarios que tienen varias reservas pendientes. Una remisión a la consulta de su ficha personal en el OPAC puede ser una buena alternativa. Segundo, el mensaje a móvil es inestable. El mensaje es fácil de borrar y olvidar. Muchos sistemas refuerzan el envío simultaneándolo con el envío de e-mail y es importante que el sistema deje rastro del envío de estos mensajes ante posi-

bles reclamaciones posteriores. Tercero, el mensaje a móvil exige el previo registro de un número de envío que, en todos los casos, es un número particular, sujeto a la propia circunstancia del individuo (olvido del móvil, móvil apagado, fuera de cobertura, cambio de número), cosa que también puede ocurrir con las cuentas de e-mail, pero suele ser más frecuente con este medio. En el caso de instituciones que proporcionan a sus miembros cuentas de correo, el salto de estas cuentas "estabilizadas" a los inestables números de móviles personales puede suponer un cambio muy significativo en la eficacia de los sistemas de aviso.

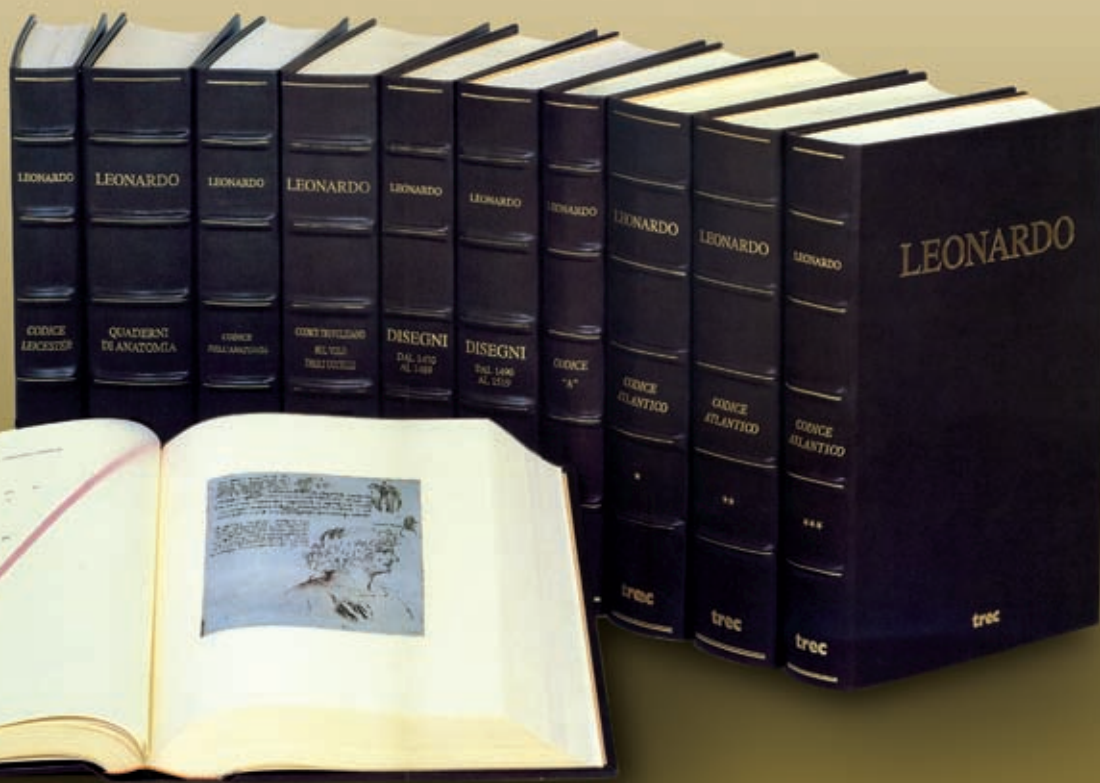
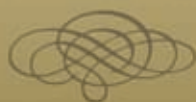
# LEONARDO DA VINCI

## SU OBRA REPRODUCIDA EN 10 VOLÚMENES

EDICIÓN  
BIBLIÓFILA

PIEL, ORO,

FUNDA ARTÍSTICA  
DE MADERA



*Son demasiadas informaciones las que queremos hacer llegar al usuario, y además pretendemos que las entienda y más aún que las asimile y actúe en consecuencia.*

#### Chat: comunicación en tiempo real

Inicialmente la posibilidad de comunicar en tiempo real y de forma transparente con el usuario fue muy apreciada por todos los servicios de información. A pesar de que hoy día ha caído en desuso frente a los sistemas *Messenger*, que permiten elegir más cuidadosamente con quién se comunica, además de otras prestaciones, el servicio sigue utilizándose para otro tipo de aplicaciones. Numerosas bibliotecas anglosajonas siguen mostrando hoy servicios de chat que comunican directamente al usuario —cualquier usuario— con la biblioteca. Sin embargo, debemos hacer una llamada de atención especial: estamos tan acostumbrados al ritmo trepidante de muchos chats juveniles que podemos pensar que el chat que organice la biblioteca puede llegar a alcanzar dicho ritmo, y nada más lejos de la realidad. Los chats bibliotecarios son líneas calientes de comunicación con el público, este sabe que en cualquier momento puede plantear una pregunta directa y recibir respuesta inmediata, pero ni muchísimo menos llega a alcanzar niveles de saturación, lo cual pondría en peligro el propio funcionamiento del sistema al obligar a la biblioteca a dedicarle recursos de los que no dispone fácilmente. El usuario que accede al chat de una biblioteca lo hace desde las páginas de esta, lo cual le permite hacerse una idea de que lo que va a encontrar allí es muy diferente a otro tipo de servicios chat. O en su caso, nos permite presentarlo de forma que queden suficientemente claras las características y naturaleza de este servicio, tal y como se debe hacer con todos los servicios que estamos viendo. El chat además tiene sentido si se aplican tres principios. Primero, su funcionamiento debe ser pro-

pio de un chat: no es una cuenta de correo. La respuesta al usuario debe ser inmediata. Lógicamente, su funcionamiento debe ir lo más paralelo posible al propio funcionamiento de la biblioteca y coincidir en horario de apertura. Cuando la biblioteca cierra se desvía a un buzón de correos que se abrirá todas las mañanas antes de iniciar de nuevo el chat para ver posibles cuestiones pendientes. Segundo, si la pregunta planteada no está en la plataforma adecuada, se informa al usuario de que debe utilizar otro medio, o se reenvía su petición al mismo. Por ejemplo: una solicitud de búsqueda bibliográfica a través de chat debería ser reenviada al formulario de solicitud de dicho servicio. Tercero, si la pregunta planteada está ya en cualquier instrumento de información o disuasión (tipo FAQ) o puede ser gestionada directamente (renovación automática de préstamos), se informa al usuario de cómo llegar a la respuesta o a gestionarla él mismo, a la vez que le convencemos de las ventajas de utilizar dicho instrumento, ya que no dependerá del chat ni del horario de biblioteca para resolver sus dudas o gestiones más elementales.

La aparición de este servicio de comunicación con la biblioteca vino a coincidir con el *boom* del chat en determinados sectores de la población, no en vano el *contacto* es uno de los servicios que más se demandan en la red, junto a *información* y *gestión*. Sin embargo, el carácter abierto del chat ha sido uno de sus peores enemigos, ya que la mensajería privada (*Messenger*) y las páginas de contacto cumplen hoy una función más acorde con las necesidades planteadas por estos grupos: mayor intimidad, protección contra contactos no deseados, contactos con grupos y comuni-

dades que compartan sólo determinados intereses, comunicación más selectiva y dirigida hacia direcciones conocidas, etc., corrigiendo así uno de los principales defectos del chat. Sin embargo, la comunicación con la biblioteca a través de un chat no plantea estas necesidades, más bien al contrario, su carácter abierto y flexible se adapta muy bien a un servicio público y plural, por lo que no es un servicio que debiera aún descartarse de la oferta de comunicación entre biblioteca y usuario.

#### Comunicación y capacidad de respuesta

Con estos nuevos sistemas virtuales la comunicación con el usuario resulta más fácil y más completa y esto, en términos generales, es una ventaja que nos abre muchas posibilidades. También es más fácil que el usuario se comunique con nosotros, por lo que en determinados momentos habremos de enfrentarnos a un posible aluvión de quejas, sugerencias, solicitudes y peticiones. ¿Debería la biblioteca prever este incremento en la atención al usuario virtual? Deberíamos al menos prepararnos para el incremento de la demanda siempre que se produzca un cambio significativo en algún servicio o el ofrecimiento de uno nuevo, sobre todo si ha sido largamente demandado de una forma expresa o implícita por nuestros usuarios. Es posible que finalmente no se produzca, pero si ocurre no nos cogerá de improviso, evitando dar una imagen de descontrol. Una de las peores acciones que se pueden realizar en el mundo virtual es ofrecer un servicio que al poco tiempo tengamos que cerrar por incapacidad para atenderlo: al abrir un servicio virtual podemos generar tal expectativa que si luego tenemos que cerrarlo o



limitarlo por no poder atenderlo, podríamos ocasionar un grado de frustración mayor que si nunca lo hubiéramos puesto en marcha. Planifiquemos muy bien, pues, lo que ponemos en la red e implementémoslo por fases, en función de la respuesta del usuario. ¿Qué medidas pueden adoptarse al iniciar un nuevo servicio? Temporalmente podrían desviarse recursos humanos y tecnológicos para afrontar esta posible entrada masiva de mensajes y solicitudes. Todo servicio nuevo, sobre todo si cubre una necesidad latente que lleva tiempo esperando, puede generar una inflación de demandas en los primeros momentos,

aunque habitualmente el tiempo se encarga de reducir la demanda inicial y devolverla a niveles que podríamos llamar de normalidad. Algunas bibliotecas han podido comprobar este extremo cuando, respondiendo a una necesidad largamente manifestada por los usuarios, ponen en marcha un sistema de solicitud de tránsito de documentos entre centros (o préstamo inter-centros): al aluvión de los primeros días que puede hacer temer por la posibilidad de mantener el servicio de forma efectiva, suele seguir un periodo de consolidación con un ritmo medio, aunque constante, en las peticiones. Podemos ima-

ginar otras medidas (en Internet, ¡la imaginación al poder!). Tener modelos de respuesta preparados para gestionar los envíos rápidamente, un FAQ junto al *buzón* del servicio para desviar las preguntas más comunes, y otras medidas, podrían ser útiles. En cualquier caso, nunca debe perderse la idea de que a corto, medio o largo plazo cualquier servicio virtual tiende por naturaleza al incremento, constante si no exponencial, por el simple hecho de permitir a más usuarios solicitarlos de forma más simple y directa, lo cual conlleva a la larga la necesidad de reorganizar o incrementar los recursos humanos que los gestionen. ■

AUTOR: Macías González, Julio.

TÍTULO: *El usuario sin rostro. La atención virtual al público en la biblioteca híbrida.*

RESUMEN: Debido al avance de los medios tecnológicos nos encontramos con nuevos usuarios y nuevas demandas. Las bibliotecas intentan satisfacerlas a través de la red haciendo uso de formas de comunicación escritas y electrónicas. Se explica aquí cuales son esas formas de comunicarse, sus ventajas e inconvenientes, cómo se deben enviar los mensajes según cada caso, qué lenguaje es conveniente utilizar, y cuáles son las más demandadas en cada momento y según qué tipo de biblioteca.

MATERIAS: Usuarios de Bibliotecas / Bibliotecas / Nuevas Tecnologías / Información y Comunicación.

Internet fue solo el principio.



**EL LIBRO CON LAS CLAVES DE LA ÚLTIMA GRAN REVOLUCIÓN.**

La voz del ciudadano ha encontrado, en las nuevas tecnologías, canales para participar y decidir en todo tipo de ámbitos.

Se está produciendo una transferencia de poder de las instituciones a las personas que actúan cooperativamente en red:

**ES EL NACIMIENTO DEL MICROPODER.**